

BAB 3

METODOLOGI PENELITIAN

Metode yang digunakan untuk melakukan penelitian di Ciz' Keik dapat dilihat pada Gambar 3.1. Tahapan-tahapan metodologi penelitian dijelaskan sebagai berikut:

3.1. Studi Lapangan

Pada tahap studi lapangan ini, penulis melakukan survei atau pengamatan di Ciz' Keik Yogyakarta untuk mengetahui kondisi sesungguhnya di lapangan. Adanya studi lapangan menjadi latar belakang perlunya dilakukan perbaikan kualitas layanan pada Ciz' Keik.

3.2. Studi Pustaka

Studi pustaka dilakukan untuk mendapatkan informasi sebagai dasar pemikiran dalam penelitian serta metode yang dapat digunakan. Studi pustaka dilakukan dengan memahami referensi melalui buku literatur atau media internet.

3.3. Perumusan Masalah dan Tujuan Penelitian

Hasil studi lapangan dan studi pustaka adalah menjadi dasar penulis untuk merumuskan masalah dan tujuan penelitian.

3.4. Pengumpulan dan Pengolahan Data

Penulis memerlukan beberapa data antara lain :

a. Kuesioner

Kuesioner bertujuan untuk mengetahui bagaimana penilaian responden terhadap kemampuan pelayanan Ciz' Keik yang berhubungan dengan cara mempertahankan pelanggan berdasarkan metode yang digunakan.

b. Wawancara

Wawancara dilakukan untuk mendapatkan data pendukung dalam penelitian.

3.5. Analisis Data

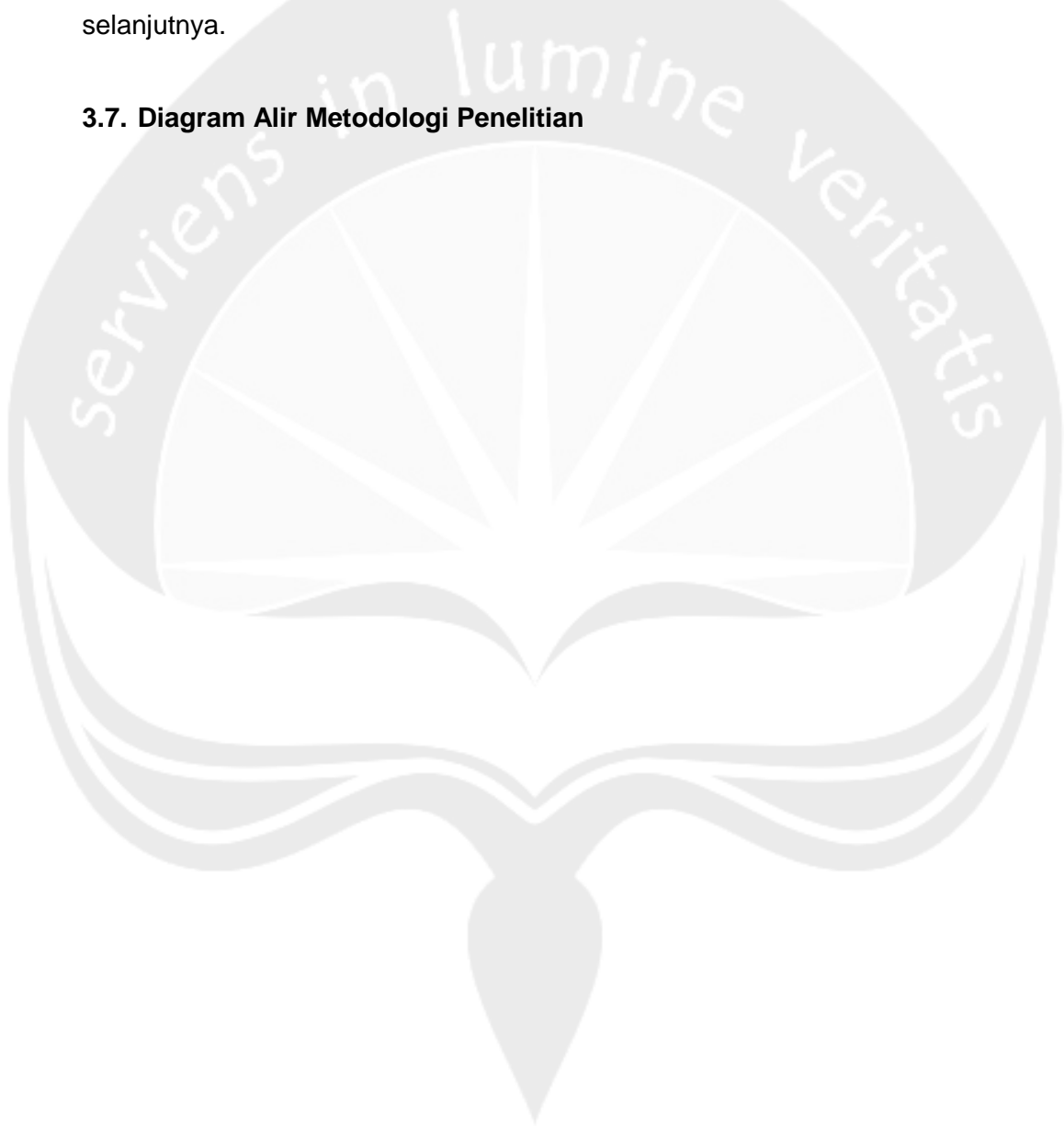
Penulis melakukan analisis terhadap data yang diperoleh dan hasil pengolahan data tersebut sesuai dengan metode yang digunakan. Analisis ini untuk

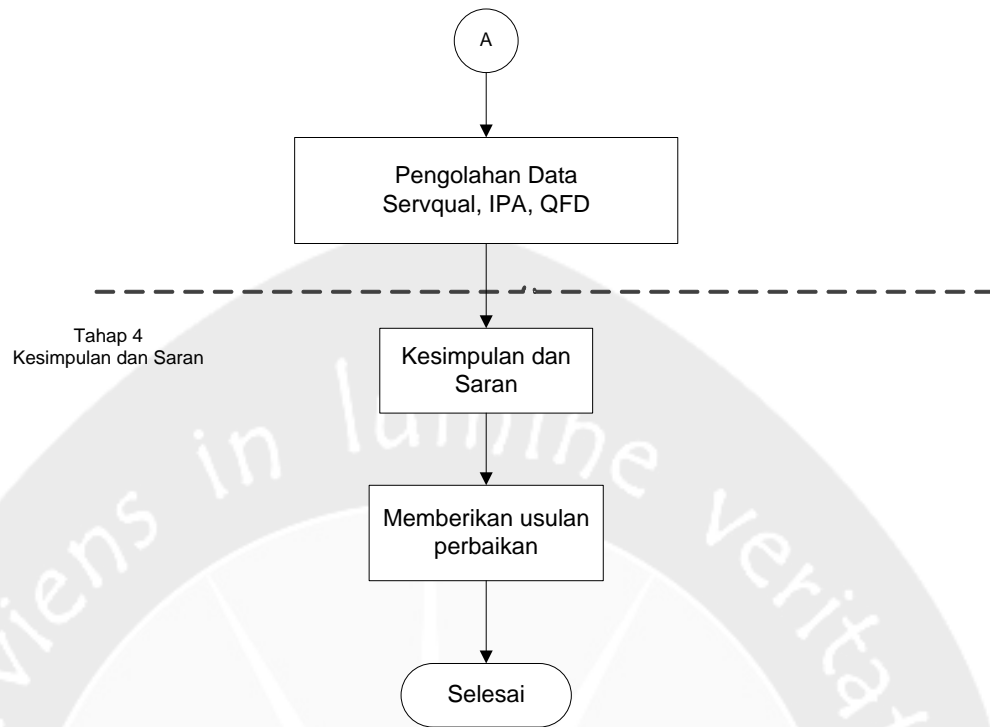
mengetahui atribut apa saja yang menjadi prioritas perbaikan dan memberikan usulan perbaikan kepada Ciz' Keik.

3.6. Kesimpulan dan Saran

Kesimpulan hasil penelitian merupakan jawaban dari perumusan masalah yang ada dan tujuan dari penelitian ini yaitu memberikan usulan perbaikan. Saran penelitian selanjutnya juga dipaparkan untuk pengembangan penelitian selanjutnya.

3.7. Diagram Alir Metodologi Penelitian





Gambar 3.1. Diagram Alir Metodologi Penelitian